

“444 5 258” Numaralı Çağrı Merkezi Müşteri**Aydınlatma Metni**

Bu aydınlatma metninin amacı; İnci GS Yuasa Akü Sanayi ve Ticaret A.Ş. (“**Şirket**”) olarak 444 5 258 çağrı merkezimizi arayan müşterilerimize, Şirket tarafından 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nun (“**Kanun**”) 10. maddesi çerçevesinde aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesidir.

1) Verilerinizi İşleme Amaçlarımız Nelerdir?

Kişisel verilerinizi aşağıdaki amaçlarla işlemekteyiz:

- Müşterilerle iletişimi sağlanması ve taleplerinin alınması,
- Ürün ve hizmetlerin pazarlama süreçlerinin yürütülmesi,
- Sisteme müşteri kaydının yapılması ve verilerin işlenmesi,
- Siparişler ile taleplerin alınması ve sisteme girişinin yapılması,
- Sözleşmenin ifası; ürün teslimi, teknik destek hizmetlerinin sağlanması, lojistik ve taşıma hizmetlerinin sağlanması, garanti hizmetlerinin sağlanması ile diğer sözleşmesel yükümlülüklerin gerçekleştirilmesi,
- Tahsilat ve faturalandırma işlemlerinin yapılabilmesi,
- Yasal ve muhasebesel yükümlülüklerin yerine getirilmesi,
- Denetim/etik/soruşturma faaliyetlerin yürütülmesi,
- İş faaliyetlerinin yürütülmesi ve denetimi,
- Müşteri ilişkileri ve memnuniyeti yönetimi süreçlerinin yürütülmesi; öneri, talep ve şikâyetlerin alınarak değerlendirilmesi,
- Ürün ve hizmetlerimiz hakkında tarafınıza bilgilendirme ve tekliflerde bulunulması, tarafınıza İletim Yönetim Sistemi kapsamında ticari elektronik iletilerle veya e-posta, SMS ve çağrı/arama yöntemleri ile reklam, pazarlama, tanıtım, promosyon gönderilerinin iletilmesi,
- Tarafınızdan toplayacak olduğumuz kişisel verileriniz ile pazar payı, satış rakamları ve oranları, market, piyasa durumu araştırması, analizi ve tespitin yapılması ve
- Performans değerlendirme süreçlerinin yönetilmesi.

2) Kişisel Verilerinizi Başkaları ile Paylaşıyor muyuz? Paylaşıyorsak Hangi Amaçla Paylaşıyoruz?

- A. Topladığımız kişisel verilerinizi, yalnızca yukarıda belirtilen amaçlar için gerekli olması halinde;
- (i) sahada akü teslimi gerçekleştirecek perakende satış noktalarımız, bayilerimiz, üçüncü kişi iş ortaklarımız, hizmet sağlayıcı ve tedarikçi firmalar/kişiler,
 - (ii) “yol yardım” hizmetinin sağlanması amacıyla gerekli destek verecek perakende satış noktalarımız, bayilerimiz, üçüncü kişi iş ortaklarımız, hizmet sağlayıcı ve tedarikçi firmalar/kişiler,
 - (iii) “garanti” ve/veya “e-garanti” hizmetinin sağlanması amacıyla gerekli destek verecek perakende satış noktalarımız, bayilerimiz, üçüncü kişi iş ortaklarımız, hizmet sağlayıcı ve tedarikçi firmalar/kişiler ve
 - (iv) veri işleme amaçlarımız doğrultusunda denetim firmaları/kuruluşları, bankalar, serbest ve yeminli mali müşavirler, hizmet sağlayıcı, tedarikçi, hukukçu ve danışman firmalar/kişiler ile paylaşabiliriz.
- B. Altyapı ve/veya uygulama/program hizmeti sunan teknoloji hizmet sağlayıcılarına; çağrı merkezi, süreç destek ve operasyonel servislerde birlikte çalışılan firmaya/kişiye kişisel verileriniz yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda ve gerekli olması halinde aktarılabilecektir.
- C. Hizmet kalitemizi artırmak için gerekli çalışmaların iş birimlerimiz tarafından yapılması ve ilgili iş süreçlerinin yürütülmesi amacıyla, amaçla sınırlı olmak kaydıyla hissedar/ortaklara ve topluluk şirketlerimize kişisel verileriniz yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda ve gerekli olması halinde aktarılabilecektir.

- D. Ayrıca kişisel verileriniz, gerekli olması halinde kamu kurum ve kuruluşlarına, kolluk kuvvetlerine ve adli mercilere aktarılabilir.
- E. Yukarıda ifade edilen aktarma işlemi, aktarılacak kişinin ya da kurumun bulunduğu yer doğrultusunda yurtiçine ve/veya yurtdışına yönelik gerçekleştirilebilir. (i) Açık rızanızın bulunmaması, (ii) kişisel verinin aktarılacağı ülkede yeterli korumanın bulunmaması veya (iii) Kanun'un 9. maddesinde sayılan yurtdışı aktarımına ilişkin açık rıza gerekmeyen istisnai hallerin bulunmaması halinde kişisel verileriniz, yurtdışına aktarılmayacak veya yurtdışı aktarımı olarak değerlendirilebilecek bir işleme faaliyetinde kullanılmayacaktır.

3) Kişisel Verilerinizin Toplanma Yöntemi ve Hukuki Sebebi

Verilerin Toplanma Yöntemi: Kişisel verileriniz, (i) bizzat veri sahibinin çağrı merkezimizle yapmış olduğu görüşmeler esnasında kişisel verilerini paylaşması ve yapılan görüşmelerin kayıt altına alınması suretiyle, (ii) tarafımızca hizmet verilmeden önce ve sözleşmelerimizin ifa edilmesi süreçlerinde sizlerden yazılı, sözlü, dijital veya elektronik posta yoluyla elde edilmektedir.

Kişisel verilerinizi elektronik ve/veya fiziki ortamlarda dijital olarak ya da kâğıt üzerinde, yetkili personelimiz ve ilgili arşiv görevlilerimizce ulaşılabilecek şekilde saklıyoruz.

Verilerin Toplanmasının Hukuki Sebebi:

A) Veri işleme amaçlarımız arasında detaylı olarak ifade edilen "reklam, ticari elektronik ileti ve tekliflerin gönderilmesi" amacı ve verilerinizin aktarılması bölümünde ifade edilen "yurtdışı aktarımı" konularında veri işleme faaliyetimiz, tarafınızca verilebilecek "açık rıza" ile icra edilebilir halde olacaktır. (*Yurtdışı aktarımı konusunda işbu aydınlatma metninin 2/E numaralı maddesi saklı olup, yurtdışı aktarımı konusunda istisnanın mevcut olması halinde açık rızanız olmaksızın yurtdışı aktarımı gerçekleştirilebilir.*) Sizlerden talep ettiğimiz açık rızayı vermeniz halinde iki halde belirtilen veri işleme faaliyetleri Kanun'un 5/1 maddesi uyarınca açık rızanıza binaen gerçekleştirilecektir.

B) Bir üst **A)** maddesinde ifade edilen ve talep ettiğimiz açık rızanızı vermediğiniz durumda kişisel verileriniz, tarafınıza "reklam, ticari elektronik ileti ve tekliflerin gönderilmesi" amacı ile kullanılmayacak; kişisel verileriniz yurtdışına aktarılmayacaktır. (*Yurtdışı aktarımı konusunda işbu aydınlatma metninin 2/E numaralı maddesi saklı olup, yurtdışı aktarımı konusunda istisnanın mevcut olması halinde açık rızanız olmaksızın yurtdışı aktarımı gerçekleştirilebilir.*) Ancak bu iki hal dışında, işbu aydınlatma metni kapsamında kişisel verileriniz Kanun'un

- (i) 5/2-(a) maddesi (*kanunlarda açıkça öngörülmesi*),
- (ii) 5/2-(c) maddesi (*bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması*),
- (iii) 5/2-(ç) maddesi (*veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması*),
- (iv) 5/2-(e) maddesi (*bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlenmesinin zorunlu olması*) ve
- (v) 5/2-(f) maddesi (*ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması*)

hukuki sebeplerine dayanılarak işlenecektir.

4) Veri Sahibi Olarak Sahip Olduğunuz Haklarınız Nelerdir?

Kanun'un 11. maddesi uyarınca veri sahibi olarak kullanabileceğiniz haklarınız aşağıda ifade edilmektedir:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verilerinizin işlenmişse, nasıl işlendiğine ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve Kişisel verilerinizin işlenme amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini talep etme,

- İlgili mevzuatta öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- İlgili mevzuat uyarınca yapılan düzeltme, silme ve yok edilme işlemlerinin, kişisel verilerinizin paylaşıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen kişisel verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle sizin aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız halinde, zararın giderilmesini talep etme.

5) Bizimle Nasıl İletişime Geçebilirsiniz?

Yukarıda belirtilen haklarınıza ilişkin taleplerinizi

- www.incigsyuasa.com adresinde bulunan Veri Sahibi Başvuru Formu'nu doldurarak aşağıda ifade edilen yöntemler ile tarafımıza ileterek,
- Şirketimiz adresi olan "Manisa OSB 2. Kısım Keçiliköyosb Mahallesi Gaziler Caddesi No:6 45030 Yunusemre Manisa" adresine gelerek,
- incigsyuasa@hs03.kep.tr olan kayıtlı elektronik posta (KEP) adresimiz ile,
- noter aracılığı ile veya iadeli taahhütlü mektup ile,
- güvenli elektronik imza, mobil imza ya da tarafınızca daha önce tarafımıza bildirilen ve sistemlerimizde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle info@incigsyuasa.com adresine elektronik posta göndererek iletebilirsiniz.

Kanun ve ilgili alt mevzuatın öngördüğü şekil ve içerik şartları gözetilmeksizin iletilen istekler Şirketimiz tarafından dikkate alınmayabilir.